

■ 2019年度 京都支部電話対応診断実施要領等

	実施要領
実施日時	1. 2019年6月13日（木） 2. " 6月14日（金） ※各日とも9：30～17：00の間 3. " 7月23日（火） ただし、途中休憩を設定します 4. " 7月24日（水）
実施方法	「職場に居ながら方式」とします。 予めご希望日時を予約していただき、各参加事業所様ご指定の電話番号へ電話をし、問題に基づき電話対応をしていただきます。 対応時間は、おひとり3分以内とします。 1. ユーザ協会契約講師が電話対応基本技術（あいさつ、言葉使い、正確さ等）及び、全体の印象（明るさ、聞きとりやすさ、親切さ等）を診断し、評価を行うとともに、今後の改善点についてコメントいたします。 2. 診断用問題に基づき、予めスクリプトを考えていただきます。診断時実施時は、各自作成されたスクリプトを見ながらの対応は可能です。
問 題	京都支部作成の問題とし、お申し込み後準備ができればお送りさせていただきます。
参加人員数	制限は設けませんが、調整をさせていただく場合があります。
参加費用	京都支部会員様：5名様まで無料。6名様以上はおひとり3,000円（税別）。 会員様以外：おひとり6,000円（税別） ※電話対応診断表及び録音CDの送付を含む。 ※実施後、請求書をお送りしますので振込をお願いします。
診断結果通知	参加企業様毎に、電話対応診断結果（診断表及び録音CD）を送付予定です。 ■ 6月13・14日診断実施分：6月下旬を予定 ■ 7月23・24日診断実施分：8月上旬を予定
申込方法	京都支部ホームページをご確認のうえ、必ず専用申し込みフォームでお申し込みください。 http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/
申込期間	■ 6月13・14日診断実施分：5月30日（木）～6月10日（月） ■ 7月23・24日診断実施分：7月1日（月）～7月12日（金）
そ の 他	1. おひとり当たり3分以内の対応時間としていますが、お申込時には、おひとりあたり5分の時間設定とさせていただきます。 2. 同じ電話番号で連続して診断をご希望された場合は、複数名連続して実施させていただきます場合があります。診断者の指示により対応をお願いします。